

Leverantörskvalitet

2022

radar.

Rapporten Leverantörskvalitet ingår i Radars löpande rapportutgivning sedan 2011. Den presenterar utveckling och analys avseende kundnöjdhet inom fyra definierade segment av IT-tjänstemarknaden, utifrån åtta bedömningsområden (se "Data och definitioner").

För en IT-köpande verksamhet ger rapporten en vägledning om vilka områden och frågeställningar som bör prioriteras i en sourcingprocess för att minimera risk och säkerställa förväntad effekt. För IT-leverantörer ger rapporten en inblick i hur kunderna bedömer leverantörernas generella förmåga i olika delar av leveransen, inom vilka områden en leverantör har störst möjlighet att utmärka sig positivt och var risker finns att halka efter.

Respondenturval, datainhämtning och de modeller som ligger till grund för denna rapport är genomförda och skapade av Radar på ett oberoende och objektivt sätt, utan påverkan eller insyn från tredje part. Datainhämtning och djupintervjuer som ligger till grund för rapporten är genomfört i Radars namn och Radar ansvarar självständigt för innehåll och slutsatser.

Leverantörskvalitet

2022

KONTAKT RAPPORT

RICHARD WERNER
RICHARD.WERNER@RADARECO.COM

KONTAKT RESEARCH

IVÁN ARAQUE CRISTÓBAL
IVAN.AC@RADARECO.COM

radar.

INNEHÅLL

1. Ledande leverantörer
2. Infrastruktur och drift
3. Verksamhetsnära IT
4. Användarnära IT
5. Konsulttjänster
6. NPS

INLEDNING

När världen såg möjligheten att kunna andas ut och initiera en läkeprocess så inleddes det på Rysslands initiativ en invasion av Ukraina, som idag har utvecklats till ett fullskaligt krig. Kriget påverkar hela världen både politiskt och ekonomiskt, liksom de flesta branscher och är något som Radar tar upp mer djupgående i IT-Radar 2022.

IT-marknaden fortsätter återhämta sig under året och trots att vi nu är inne i en ny period av oro ser Radar att marknaden växer med dryga tre procent, där främst "allt-as-a-service" fortsätter stå för den procentuellt största tillväxten. Det stora uppsvinget av digitalisering har resulterat i en allvarlig situation avseende avsaknad av IT-resurser och kompetens.

Det geopolitiska läget medför ökade risker vid affärer med globala leverantörer vilket i sin tur ger ökade möjligheter för lokala leverantörer. Ett leverantörsval har sällan varit så svårutvärderat men samtidigt så viktigt som nu.

INFRASTRUKTUR OCH DRIFT

Infrastruktur och drift är det tjänste- och produktområde som mest noterbart påverkats och fortfarande påverkas utav industrialiseringen av IT, det vill säga ökad standardisering och kraftig priserosion.

Med en högre genomsnittlig kundnöjdhet inom samtliga mätpunkter, talar mycket för att de ledande aktörerna inom infrastruktur och drift lyckats tydliggöra sina erbjudanden samtidigt som de också förbättrat sina leveransprocesser av produkter och tjänster. Högre genomsnittligt betyg inom samtliga mätpunkter betyder förbättrade möjligheter att som köpare finna en leverantör som presterar i par med förväntningar på kvalitet och pris.

Som köpare bör man anamma en aktiv relation med valda leverantörer och löpande utvärdera driftuppdragets dimensioner (tillgänglighet och prestanda), samt leverantörens samarbetsförmåga med den egna IT-organisationens utveckling och förvaltning.

Det geopolitiska läget medför svårigheter vid handel med globala leverantörer och därför ökar möjligheterna för lokala leverantörer. Dessa svårigheter inkluderar brist på råvaror för produktion, bränslen för transporter och medför även risker på grund av de allianser som finns både i Europa och internationellt. Allianserna påverkar den globala ekonomin och det krigsläge som just nu råder, de påverkar även landsgränser som nu tas på mycket större allvar och sätter vissa restriktioner för hur man kan och får transportera sin export.

VERKSAMHETSNÄRA IT

Verksamhetsnära IT, eller verksamhetstillämpningar, är den del av IT som berör applikation, utveckling, vidareutveckling, integration, SaaS, samarbetslösningar, etc.

Inom området för verksamhetsnära IT återfinns de IT-relaterade investeringar som upplevs allra tydligast utanför den egna linjeverksamheten.

Vid uppställning av lägst respektive högst betygsatta leverantörer under 2020-2021 mot 2022 ser vi under 2022, vid lägst betygsatta, en exceptionell ökning av hela 0,96 enheter medan siffran minskar med 0,08 enheter vid de leverantörer med högst betyg. Störst ökning inom genomsnittlig kundnöjdhet per bedömningsområde ser vi vid Kvalitet (0,43 enheter) och minst ökning vid Sourcingprocess (0,25 enheter).

Verksamhetsnära IT är det område som sett den största ökningen i nöjdhet parallellt med den största minskningen. Med andra ord blir de bästa bättre och de sämsta sämre, med större möjligheter och risker till följd.

ANVÄNDARNÄRA IT

Användarnära IT är den del som berör IT-arbetsplats (datorer, klient, etc.), support (servicedesk), telefoni (data, röstsamtal och enhet), etc.

Den genomsnittliga kundnöjdheten inom området, sett till de olika mätpunkterna, har ökat under 2022 i alla bedömningsområden och likaså vid lägsta-högsta nivån av lägst respektive högst betygsatta leverantörer. Denna fortsatta ökning visar att de leverantörer som lyckas bäst är de som etablerat en position utifrån vilken man kan garantera en hög kvalitet i leverans.

KONSULTTJÄNSTER

Kompetensbristen inom IT-området är fortsatt hög och fortsätter därför att vara en allt viktigare strategisk fråga. För konsultmarknaden innebär det en mycket stark efterfrågan på kompetenser i gränslandet mellan IT och verksamhet, eller i gränslandet mellan IT och industriell teknik. De kompetenser med högst efterfrågan är tekniska specialkompetenser som IT-säkerhetskonsulter, system- och lösningsarkitekter, DevOps-utvecklare, kravanalytiker och BI-utvecklare.

Kring genomsnittlig kundnöjdhet är det kompetens och samarbete som står för de områden med högst betyg och där den största ökningen är 0,34 enheter vid prisvärdhet.



LEDANDE LEVERANTÖRER

LEDANDE LEVERANTÖRER

Inom respektive område presenteras, utan inbördes ordning, de fem leverantörer som av köpar- och beställarledet har gett högst genomsnittliga totalbetyg.

Likt i föregående års mätningar av leverantörskvalitet, är de leverantörer som av kunder upplevts som ledande inom respektive segment presenterade nedan. Underlaget till resultatet utgörs av kunders subjektiva upplevelse av sina leverantörer inom åtta (8) olika dimensioner (bedömningspunkter). I de fall där det är möjligt, presenteras föregående års placering inom parantes. De enskilda resultaten för dessa leverantörer, eller övriga bedömda leverantörer i undersökningen, presenteras inte i denna rapport.

Infrastruktur
och drift

Basefarm, GDM, IT-Total, Nordlo, Proact

Användarnära
IT-tjänster

AddPro, Atea, GDM, Nordlo, Ricoh (Örebro)

Verksamhets-
nära IT-tjänster

Advania, Iver, Knowit, Softronic, tietoevry

Konsulttjänster
(T&M)

Asurgent, KeyMan, Nagarro, Nordlo, Proact

*Leverantörerna presenteras i bokstavsordning för respektive område och segment.
Listan ska inte ses som indikativ för inbördes placering.*

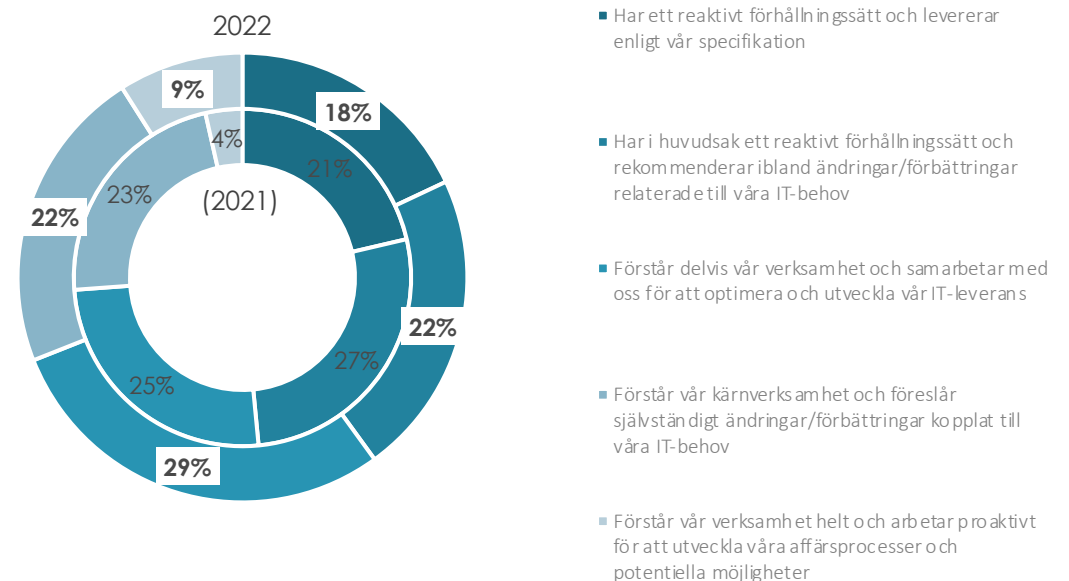
LEVERANTÖRENS ROLL

Pandemin var en hård period för relationen mellan köpare och leverantörer. Nästan 50 procent av köparna ansåg att deras leverantörer hade en reaktiv syn medan vi nu efter pandemin kan se en minskning av den andelen till 40 procent.

Den största förändringen mot föregående år är köparnas syn på att leverantörerna har en bättre förståelse för kundens verksamheten samt ett mer proaktivt förhållningssätt.

Det har lett till en högre kundtillfredsställelse inom de olika utvärderade områdena, förutom inom infrastruktur och drift. Det område som har utvärdering är konsultverksamhet medan Användarnära IT får de största skillnaderna mot föregående år.

Sammantaget: leverantörens roll i relationen 2022 (2020-2021)





Segment **INFRASTRUKTUR OCH DRIFT**

Segmentet

Infrastruktur och drift är den del som berör managerade tjänster samt kapacitetstjänster inom basinfrastruktur, server, lagring, teknisk drift, IaaS, PaaS, etc.

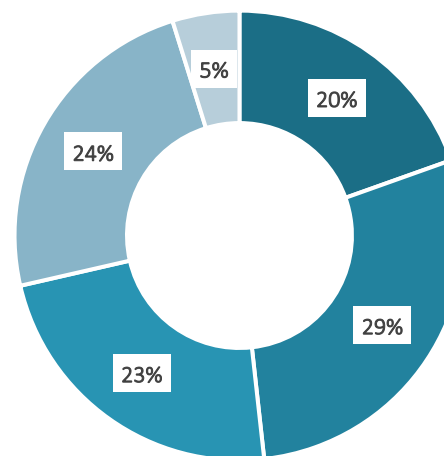
Området för infrastruktur och drift är det tjänste- och produktområde som mest tydligt påverkats utav industrialiseringen av IT. Standardisering med medföljande priserosion innebär att leverantörerna som är verksamma i detta segment måste öka volym och/eller differentiera sig för att kunna skapa ett mervärde i relation till kunden. I sammanhanget leverantörskvalitet har vi sett att den upplevda kundnöjdheten har minskat i år. Trots detta har klyftan mellan de bäst respektive sämst bedömda leverantörerna minskat inom infrastruktur och drift, vilket kan vara en effekt av att kunder under besparingskrav har sökt sig till leverantörer med ett mer standardiserat erbjudande, vilket i sin tur jämnar ut resultaten.

Föregående år sågs en uppgång av kundnöjdhet inom området för infrastruktur och drift vilket i år följts av en nedgång vilket troligtvis beror på att leverantörer inte fullt ut lyckats tydliggöra erbjudanden och förbättra leveransprocesser.

Detta kan förklara varför leverantörer inom Infrastruktur och drift har lägst andel som upplevs förstå kundernas verksamhet helt och upplevs arbeta proaktivt för att utveckla affärer och potentiella möjligheter.

Årets undersökning visar en minskning av kundnöjdheten i nästan alla av delområdena inom Infrastruktur och drift.

Sammantaget: leverantörens roll i relationen 2022



- Har ett reaktivt förhållningssätt och levererar enligt vår specifikation
- Har i huvudsak ett reaktivt förhållningssätt och rekommenderar ibland ändringar/förbättringar relaterade till våra IT-behov
- Förstår delvis vår verksamhet och samarbetar med oss för att optimera och utveckla vår IT-leverans
- Förstår vår kärnverksamhet och föreslår självständigt ändringar/förbättringar kopplat till våra IT-behov
- Förstår vår verksamhet helt och arbetar proaktivt för att utveckla våra affärsprocesser och potentiella möjligheter

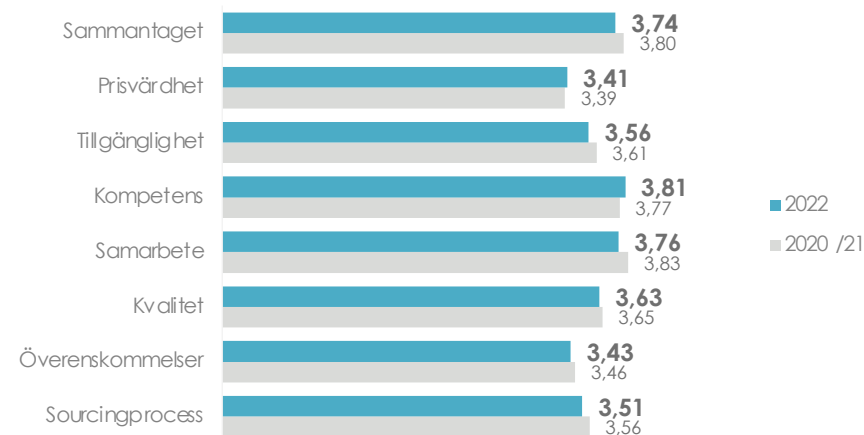
Bedömningspunkter

Infrastruktur och drift är det enda område som inte har ökat nöjdheten i de flesta av bedömningspunkterna.

Den totala nöjdheten har minskat från 3,8 till 3,74 (-0,06). Detta minskade vi kan se det i andra bedömningspunkter som tillgänglighet (-0,05), samarbete (-0,07), kvalitet (-0,02), överenskommelser (-0,03) och sourcingprocess (-0,05).

De enda bedömningspunkterna som ökat nöjdheten jämfört med förra året är prisvärdhet (+0,02) och kompetens (+0,04). Dessutom uppnår kompetensen högsta tillfredsställelse i Infrastruktur och drift.

Infrastruktur och drift: genomsnittlig kundnöjdhet per bedömningsområde 2021-2022



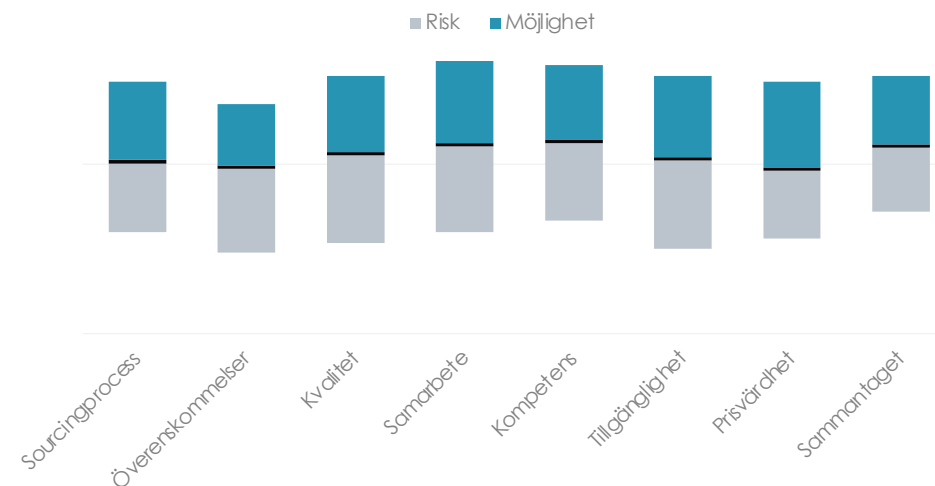
Möjlighet & Risk

Med möjlighet avses området där det finns leverantörer som presterar över genomsnitt, medan risk avser området där det finns leverantörer som presterat under genomsnittet. Enkelt uttryckt möjligheten att få bättre än genomsnittet eller risken att få sämre än genomsnittet om man väljer leverantör slumpmässigt.

Avståndet mellan de bäst respektive sämst presterande leverantörer har minskat för området infrastruktur och drift. Sett till diagrammet nedan kan det däremot tyckas se ut som att avståndet mellan de bästa och sämsta leverantörerna har ökat. Detta beror på att nivån för upplevd leverantörskvalitet bland de bästa leverantörerna har minskat kraftigt samtidigt som lägsta nivån har höjts något från föregående års låga nivå. Förmåga att leverera mervärde i årets mätningar tycks inte ha lika hög status som i föregående års mätningar, och ser snarare att standardiserade, kostnadseffektiva kapacitetstjänster har återfått status.

Något som blir tydligt i årets mätning är att andelen leverantörer som ligger under genomsnittsbetyget (risk) för upplevd leverans ökar varför den andelen som ligger över genomsnittsbetyget (möjlighet) blivit mindre.

Infrastruktur och drift: möjlighet och risk 2021-2022



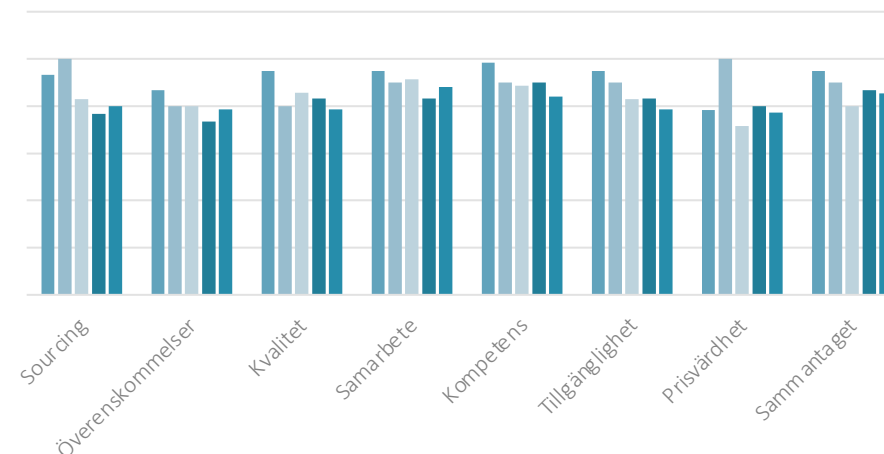
Topplistan

Leverantör	Basefarm	GDM	IT-Total	Nordlo	Proact
Senast i topp	'21	'18	ny	'21	'21

Topplistan i känner vi nästan uteslutande igen från tidigare år (inom segmentet) med Basefarm, GDM, Nordlo och Proact. Ny inom segmentet för i år är IT-total.

Samtliga har genomgående relativt höga betyga för alla delbedömningsområden (visualiseras till höger) och bedöms därmed också utgöra relativt säkra val för den som är köpare eller beställare.

Betyg – Topplistan, slumpmässig ordning





Segment **VERKSAMHETSNÄRA IT**

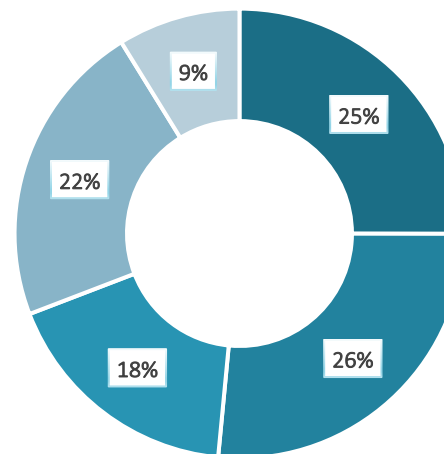
Segmentet

Verksamhetsnära IT, eller verksamhetstillämpningar, är den del av IT som berör applikation, utveckling, vidareutveckling, integration, SaaS, samarbetslösningar, etc.

Inom området för verksamhetsnära IT återfinns de IT-relaterade investeringar som oftare än inom andra områden drivs genom finansiering av linjeverksamheten. Under det gångna året har allt fler initiativ gjorts för att medarbetare ska kunna arbeta säkert och effektivt hemifrån. I tidigare studier som Radar har utfört har vi kunnat se att moderna arbetssätt och tillämpningar leder till höjd produktivitet och nöjdhet internt. Eftersom ett modernt arbetssätt leder till en intern positiv spiral är det viktigt att leverantören upprätthåller denna genom kompetens och samarbetsförmåga. Värdet i denna kategori är tätt sammanflätad med den interna nöjdheten av de aktuella leveranser/tjänster som erbjuds.

Kundnöjdheten inom området ökar från föregående år.

Sammantaget: leverantörens roll i relationen 2022



- Har ett reaktivt förhållningssätt och levererar enligt vår specifikation
- Har i huvudsak ett reaktivt förhållningssätt och rekommenderar ibland ändringar/förbättringar relaterade till våra IT-behov
- Förstår delvis vår verksamhet och samarbetar med oss för att optimera och utveckla vår IT-leverans
- Förstår vår kärnverksamhet och föreslår självständigt ändringar/förbättringar kopplat till våra IT-behov
- Förstår vår verksamhet helt och arbetar proaktivt för att utveckla våra affärsprocesser och potentiella möjligheter

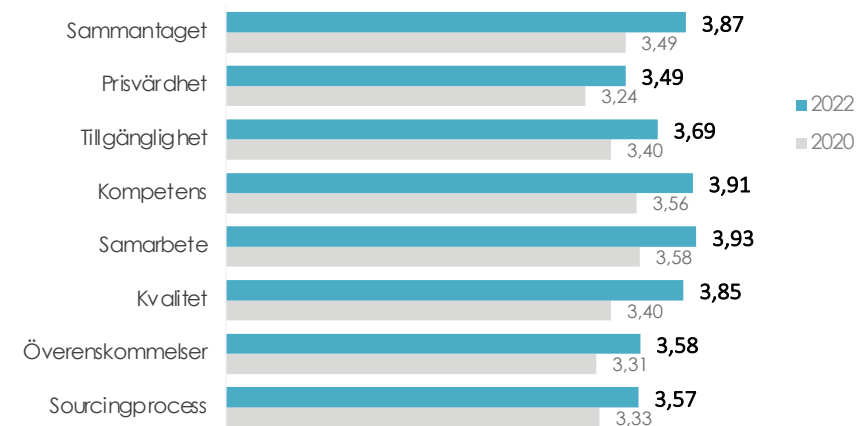
Bedömningspunkter

Som vi ser har Verksamhetsnära IT ökat nöjdheten i alla bedömningspunkterna. Samarbete är bedömnings-punkterna med högsta nöjdheten. Vi kan se att nycklarna inom verksamhetsnära IT är de med högst ökning med respekt förra året.

Kvalitet har ökat +0,45 (13% högre än föregående år) och samarbete och kompetens +0,35 (10% högre). Övriga bedömningspunkter har en viktig ökning med lägst värde i prisvärdhet (+0,25, 8% högre jämfört med förra året)

Denna ökning har återspeglas i relationen mellan köpare och leverantörer där vi kan uppskatta en av de högsta nivåerna av att förstå verksamheten och arbeta proaktivt.

Verksamhetsnära IT: genomsnittlig kundnöjdhet per bedömningsområde 2021-2022

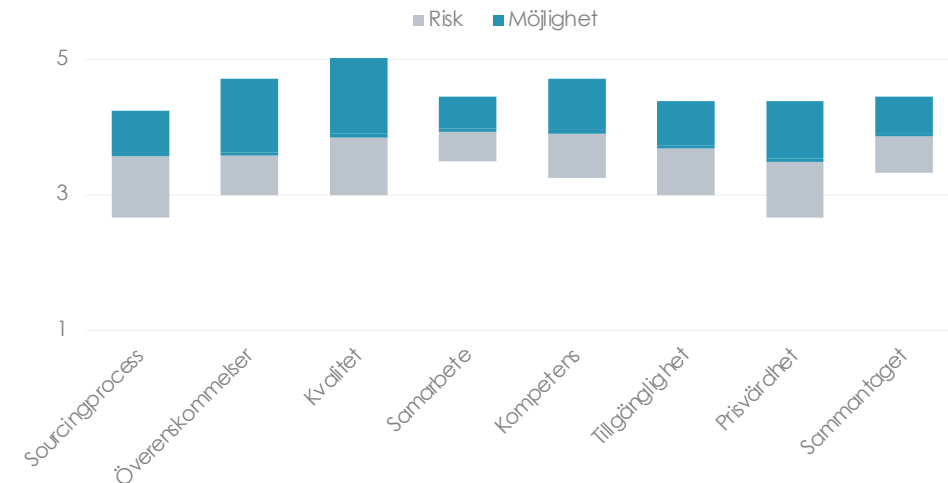


Möjlighet & Risk

Den höga nöjdheten inom Verksamhetsnära IT ger oss en större andel leverantörer som skapar möjligheter över genomsnittet samt en mindre andel som skapar risk att leverera under samma genomsnitt.

Under och efter pandemin har vi kunnat se att moderna arbetssätt och tillämpningar lett till ökad produktivitet och också nöjdheten internt. Att kunna få stöd och bevis för att en verksamhet fungerar även i mer hybrida sammanhang manifesteras av en hög nöjdhet och möjlighet i kvalitet och kompetens.

Verksamhetsnära IT: möjlighet och risk 2021-2022



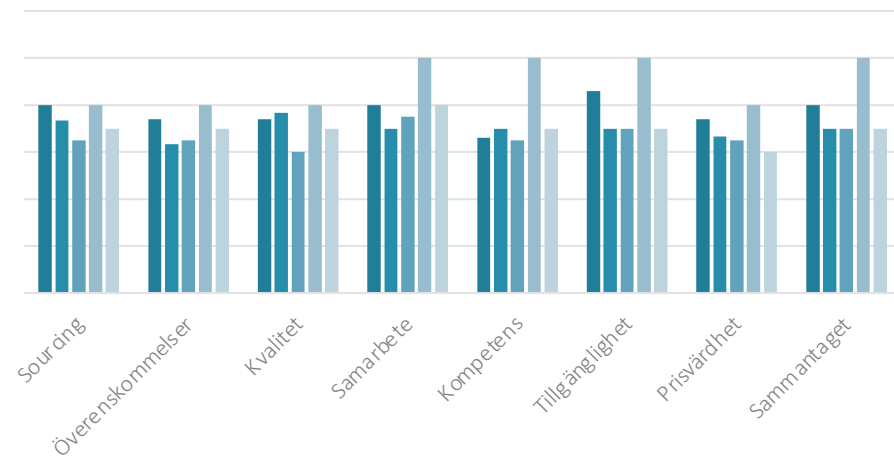
Topplistan

Leverantör	Advania	Iver	Knowit	Softronic	tietoevry
Senast i topp	'19	ny	'21	'21	'18 (EVRY)

Topplistan i känner vi till stor del igen från föregående år (inom segmentet) med Knowit och Softronic samt Advania och tietoevry (EVRY) från tidigare år . Ny inom segmentet för i år är Iver, vilka även de har figurerat i andra topplistor under annat namn tidigare.

Samtliga har genomgående höga betyg för delbedömningsområdena (visualiseras till höger) och bedöms därmed också utgöra relativt säkra val för den som är köpare eller beställare.

Betyg – Topplistan, slumpmässig ordning





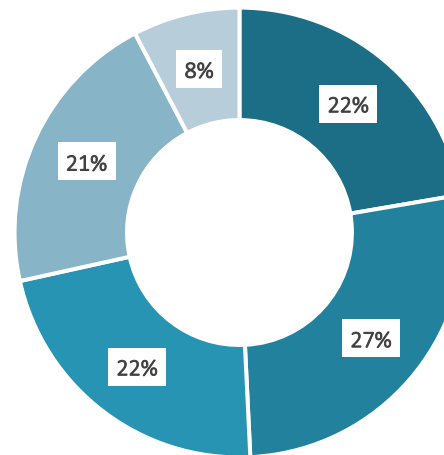
Segment **ANVÄNDARNÄRA IT**

Segmentet

Användarnära IT är den del som berör IT-arbetsplats (datorer, klient, etc), support (servicedesk), telefoni (data, röstsamtal och enhet), etc.

Affärsmässig och teknisk standardisering har likt infrastruktur och drift präglat marknaden för användarnära IT under de senaste åren. Standardisering som i sin tur fört med sig ökad konkurrens och krympande marginaler har tvingat leverantörerna att öka effektivitet för att kunna hålla priset nere. Köparen för tjänsterna av användarnära IT får det allt lättare att orientera sig på denna marknad då det blir enkelt att jämföra samt bedöma innehåll och pris som erbjuds av leverantören. Därför blir det av stor vikt att leverantören uppvisar verksamhetsförståelse och kan leverera en IT-arbetsplats som svarar mot kund- och/eller branschspecifika förutsättningar.

Sammantaget: leverantörens roll i relationen 2022



- Har ett reaktivt förhållningssätt och levererar enligt vår specifikation
- Har i huvudsak ett reaktivt förhållningssätt och rekommenderar ibland ändringar/förbättringar relaterade till våra IT-behov
- Förstår delvis vår verksamhet och samarbetar med oss för att optimera och utveckla vår IT-leverans
- Förstår vår kärnverksamhet och föreslår självständigt ändringar/förbättringar kopplat till våra IT-behov
- Förstår vår verksamhet helt och arbetar proaktivt för att utveckla våra affärsprocesser och potentiella möjligheter

Bedömningspunkter

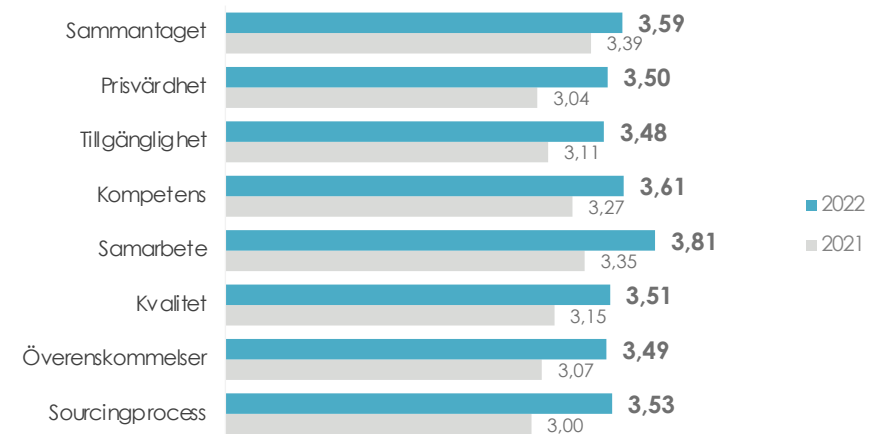
Användarnära IT är det område där bedömningspunkterna har ökat stort mot föregående år. Intressant är att även om relationen upplevs ha förbättrats så anser nästan 50 % av köparna att leverantören har ett reaktivt förhållningssätt.

Den högsta ökningen av tillfredsställelsen kan vi hitta i sourcingprocess med en ökning på +0,53 (17,5% högre än förra året) och i prisvärdhet med en ökning på +0,46 (15% högre).

Å andra sidan, den minsta ökningen av nöjdheten finner vi i kompetens +0,34 (10% högre).

Under pandemin kunde vi se att bedömningspunkterna sänkte snittet, men ökningen i år har gjort att nöjdheten överstiger den uppmätta nöjdheten före pandemin.

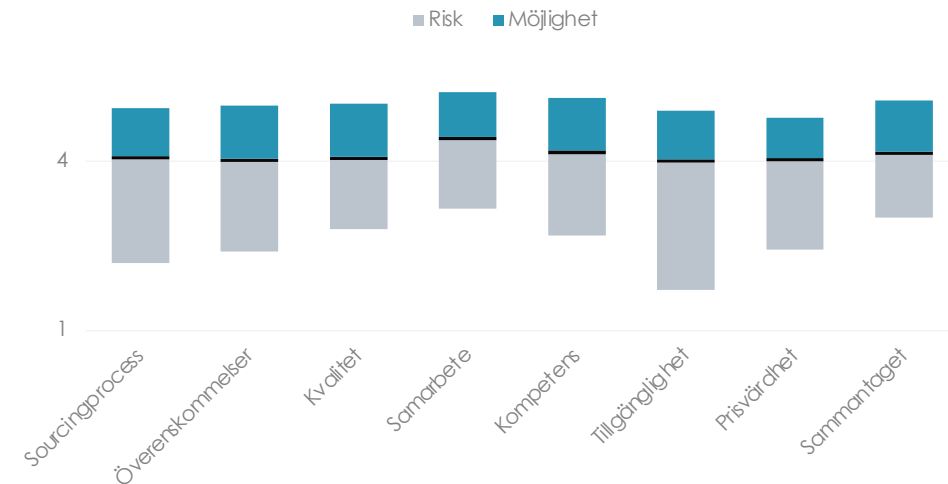
Användarnära IT: genomsnittlig kundnöjdhet per bedömningsområde 2021-2022



Möjlighet & Risk

Användarnära IT är det område som uppvisar störst risker vad gäller att välja leverantör. Möjligheten att välja leverantör beroende på de olika bedömningspunkterna är likartad. Vi ser också en hög risk i tillgänglighet och sourcingprocess, vilka är viktiga i området Användarnära IT men också återspeglar viss kapacitetsbrist i segmentet.

Användarnära IT: möjlighet och risk 2021-2022



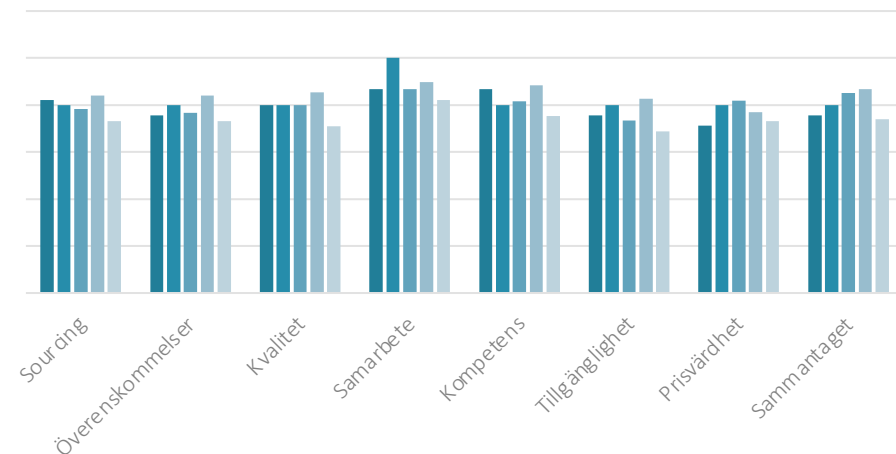
Topplistan

Leverantör	Atea	AddPro	GDM	Nordlo	Ricoh (Örebro)
Senast i topp	'18	'21	ny	'19	ny

Topplistan i känner vi till stor del igen med AddPro från föregående år (inom segmentet) samt med Atea och Nordlo från tidigare år. Nya inom segmentet för i år är Ricoh IT partner Örebro samt GDM som funnits i andra topplistor tidigare år.

Samtliga har genomgående höga betyg för alla delbedömningsområden (visualiseras till höger) och bedöms därmed också utgöra relativt säkra val för den som är köpare eller beställare.

Betyg – Topplistan, slumpmässig ordning





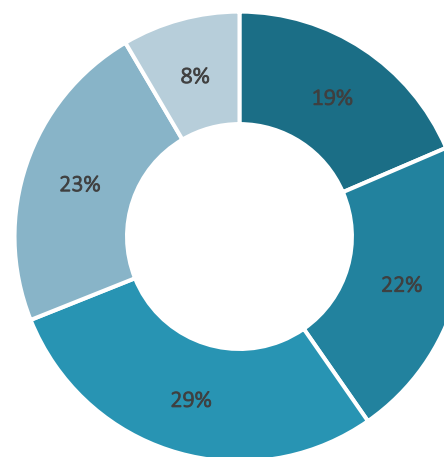
Segment **KONSULTTJÄNSTER**

Segmentet

Konsulttjänster är det område med störst förståelse för verksamheten och proaktivt arbete. Denna förståelse kommer att återspeglas i köparnas tillfredsställelse i de olika bedömningspunkterna.

Under pandemin minskade satsningen på konsulttjänster med 12,6 procent, men i dessa tider när vi återgår till normalitet, trots bristen på kvalificerade personer inom IT-sektorn, uppnår leverantörer av konsulttjänster som har hög kundkontakt höga nöjdhetsbetyg i jämförelse med mer standardiserade områden.

Sammantaget: leverantörens roll i relationen 2022



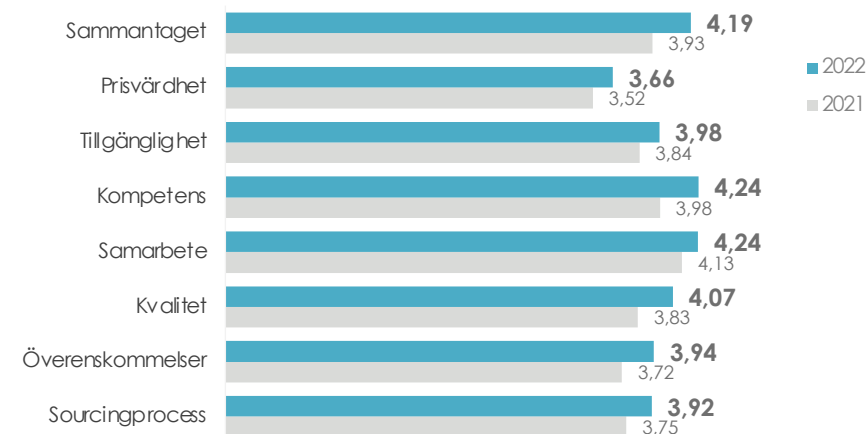
- Har ett reaktivt förhållningssätt och levererar enligt vår specifikation
- Har i huvudsak ett reaktivt förhållningssätt och rekommenderar ibland ändringar/förbättringar relaterade till våra IT-behov
- Förstår delvis vår verksamhet och samarbetar med oss för att optimera och utveckla vår IT-leverans
- Förstår vår kärnverksamhet och föreslår självständigt ändringar/förbättringar kopplat till våra IT-behov
- Förstår vår verksamhet helt och arbetar proaktivt för att utveckla våra affärsprocesser och potentiella möjligheter

Bedömningspunkter

Inom konsultverksamheten finner vi en ökning av alla bedömningspunkterna men mindre ökning än Användarnära IT eller Verksamhetsnära IT. Trots detta finner vi den högsta kundnöjdhet i de flesta av bedömningspunkterna.

Den högsta nöjdhetsökningen finner vi i kompetens med en ökning på +0,26 (6,66% ökning med avseende föregående år) och den minsta ökningen finner vi i samarbete med en ökning på +0,11 (2,72% med avseende på föregående år).

Konsultresurser: genomsnittlig kundnöjdhet per bedömningsområde 2021-2022

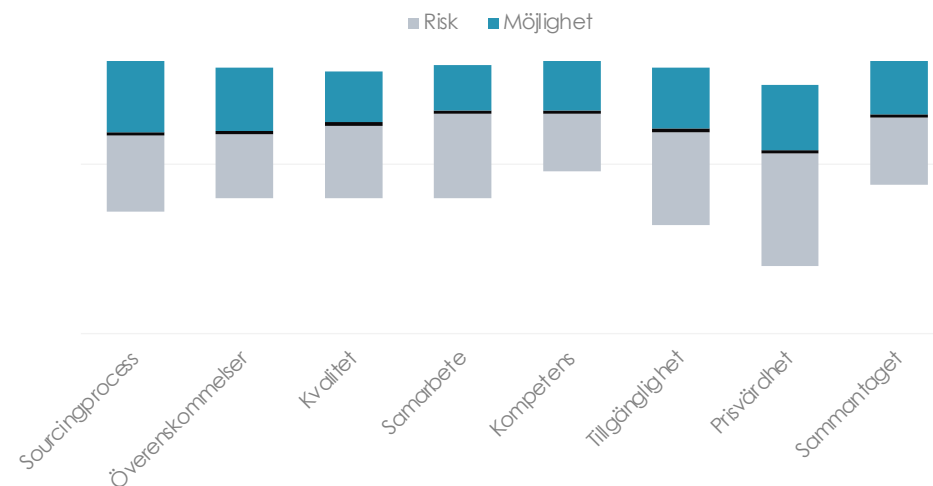


Möjlighet & Risk

Prisvärdhet uppvisar som väntat den största risken vid val av leverantör men även hög kostnad för konsulttjänster och tillgänglighet tillhör de största riskerna.

Å andra sidan finns det en större möjlighet att skapa större värde i sourcingprocess och överenskommelser.

Konsultresurser: möjlighet och risk 2021-2022



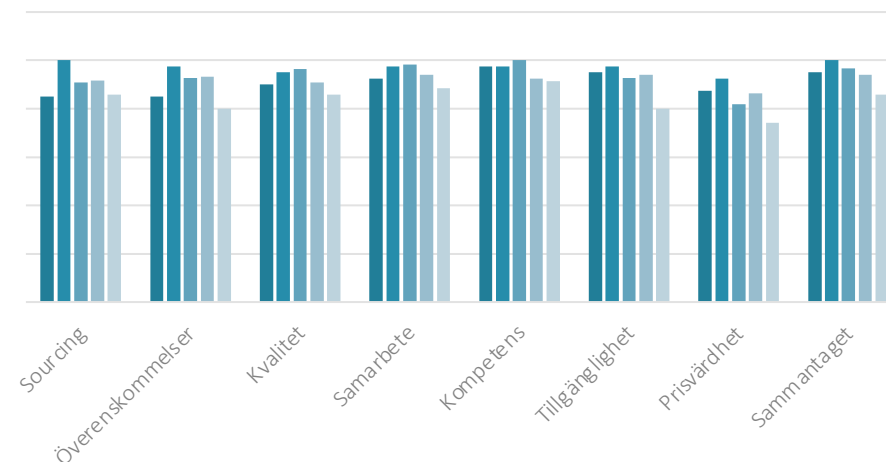
Topplistan

Leverantör	Asurgent	KeyMan	Nagarro	Nordlo	Proact
Senast i topp	ny	'21	ny	'21	'21

Topplistan i känner vi till stor del igen från föregående år (inom segmentet) med KeyMan, Nordlo och Proact. Nya inom segmentet för i år är Asurgent och Nagarro.

Samtliga har genomgående höga betyga för alla delbedömningsområden (visualiseras till höger) och bedöms därmed också utgöra relativt säkra val för den som är köpare eller beställare.

Betyg – Topplistan, slumpmässig ordning





NPS

Net Promoter Score

KOMMANDE LEVERANTÖRER

NPS är en metod att ta reda på hur kunder uppfattar ett företag och är idag en av de mest användbara metoderna för att mäta lojalitet. Som sådan har vi för första gången valt att ta med den i avrapporteringen av Leverantörskvalitet då vi anser att den utgör ett intressant mätetal för framtiden. En leverantör med hög NPS innebär att det finns chans att det kommer att återspeglas i framtida leverantörskvalitetsmätningar. De som just nu har hög NPS, men inte nödvändigtvis har placerat sig bland de fem bästa i år, är (i bokstavsordning):

- AddPro (infrastruktur)
- Asurget (infrastruktur, konsult)
- Castra (konsult)
- GDM (användarnära)
- IT-Total (verksamhetsnära, konsult)
- Keyman (konsult)
- Nagarro (konsult)
- Nordlo (infrastruktur)
- Proact (infrastruktur, konsult)
- Ricoh Örebro (användarnära)

NPS-metoden bygger på svaret på frågorna: Hur troligt är det att du skulle rekommendera vårt varumärke/produkt/service till en vän eller kollega? Vad är den främsta anledningen till ditt svar?

Leverantörskvalitet

2022

KONTAKT RAPPORT

RICHARD WERNER
RICHARD.WERNER@RADARECO.COM

KONTAKT RESEARCH

IVÁN ARAQUE CRISTÓBAL
IVAN.AC@RADARECO.COM

radar.

Rapporten Leverantörskvalitet ingår i Radars löpande rapportutgivning sedan 2011. Den presenterar utveckling och analys avseende kundnöjdhet inom fyra definierade segment av IT-tjänstemarknaden, utifrån åtta bedömningsområden (se "Data och definitioner").

För en IT-köpande verksamhet ger rapporten en vägledning om vilka områden och frågeställningar som bör prioriteras i en sourcingprocess för att minimera risk och säkerställa förväntad effekt. För IT-leverantörer ger rapporten en inblick i hur kunderna bedömer leverantörernas generella förmåga i olika delar av leveransen, inom vilka områden en leverantör har störst möjlighet att utmärka sig positivt och var risker finns att halka efter.

Respondenturval, datainhämtning och de modeller som ligger till grund för denna rapport är genomförda och skapade av Radar på ett oberoende och objektivt sätt, utan påverkan eller insyn från tredje part. Datainhämtning och djupintervjuer som ligger till grund för rapporten är genomfört i Radars namn och Radar ansvarar självständigt för innehåll och slutsatser.